

## 基于自我效能理论在提升门诊护理人员应对突发事件能力中的应用

何翠雁, 司徒月儿, 谢妙梨

开平市中心医院 广东江门

**【摘要】目的** 探讨基于自我效能理论在提升门诊护理人员应对突发事件能力中的应用效果。**方法** 在 2023 年 1 月-2024 年 4 月间取符合研究标准的门诊护理人员 58 例作为研究对象, 并以自我效能理论实施前 (2023 年 1 月-2023 年 8 月) 及自我效能理论实施后 (2023 年 9 月-2024 年 4 月) 进行分组, 即参照组 (实施前)、研究组 (实施后), 对比两组护理人员突发事件处理能力评分、管理满意度等相关数据, 通过针对收集数据对比, 判定护理效果。**结果** 统计两组护理人员突发事件处理能力评分, 护理人员快速反应能力、有效沟通能力、团队协作能力, 各评分统计结果研究组高于参照组 ( $P < 0.05$ ); 统计护理人员管理满意度研究组高于参照组 ( $P < 0.05$ ); 数据以研究组具有优势性。**结论** 基于自我效能理论在提升门诊护理人员应对突发事件能力中的应用效果理想, 可以降低突发事件发生率, 提高护理人员处理突发事件的能力, 增强管理措施满意度, 具有广泛应用价值。

**【关键词】** 自我效能理论; 门诊护理人员; 突发事件

**【收稿日期】** 2024 年 8 月 10 日 **【出刊日期】** 2024 年 9 月 20 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijcr.20240369

### The application of self-efficacy theory in improving the ability of outpatient nursing staff to deal with emergencies

Cuiyan He, Yueer Situ, Miaoli Xie

Kaiping Central Hospital, Jiangmen, Guangdong

**【Abstract】 Objective** To explore the application effect of self-efficacy theory in improving the ability of outpatient nursing staff to deal with emergencies. **Methods** Between January 2023-April 2024 met the study criteria, and before the implementation of self-efficacy theory (January 2023-August 2023) and the implementation of self-efficacy theory (September 2023-April 2024), namely the reference group (before implementation), research group (after implementation), compare the two groups of nursing staff emergency handling ability score, management satisfaction and related data, the nursing effect was determined by comparing the collected data. **Results** The score of two nursing staff, emergency response ability, the study group is higher than the reference group ( $P < 0.05$ ); the management satisfaction of nursing staff is higher than the reference group ( $P < 0.05$ ); the data is advantageous in the study group. **Conclusion** Based on the self-efficacy theory in improving the ability of outpatient nursing staff to deal with emergencies, it can reduce the incidence of emergencies, improve the ability of nursing staff to deal with emergencies, enhance the satisfaction of management measures, and it has wide application value.

**【Keywords】** Self-efficacy theory; outpatient nursing staff; emergency

门诊是医院服务患者的重要窗口, 护理人员在此承担着繁重的工作任务。然而, 由于门诊患者流动性大、病情复杂多变, 护理人员常常需要面对各种突发事件。门诊突发事件具有突发性、紧急性、复杂性和不确定性等特点<sup>[1]</sup>。护理人员作为门诊工作的重要组成部分, 需要在短时间内快速响应、准确判断并采取有效措

施, 以保障患者安全, 维护医疗秩序。突发事件不仅要求护理人员具备专业的护理知识和技能, 更需要他们具备良好的应对能力和心理素质。因此, 提升门诊护理人员应对突发事件的能力显得尤为重要。近些年, 自我效能理论得到认证, 并广泛应用。自我效能理论是由美国心理学家班杜拉于 20 世纪 70 年代提出的, 它指的

是个体对自己在特定情境中是否有能力完成某一行为的期望<sup>[2]</sup>。这种期望会影响个体的动机、情感反应以及行为选择。自我效能理论强调了个体对自我能力的信念在行为决策中的重要性, 并认为这种信念可以通过经验、替代性经验、言语劝说和生理状态等多种方式形成和改变。近年来, 自我效能理论广泛应用于护理领域, 本研究重点探讨基于自我效能理论在提升门诊护理人员应对突发事件能力中的应用效果, 具体如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

在 2023 年 1 月-2024 年 1 月间取符合研究标准的门诊护理人员 58 例作为研究对象, 并以自我效能理论实施前(2023 年 1 月-2023 年 8 月)及自我效能理论实施后(2023 年 9 月-2024 年 4 月)进行分组, 即参照组(实施前)、研究组(实施后), 护理人员年龄 21-54 岁, 平均年龄(37.41±2.15)岁, 均为女性。护士 28 人, 护师 9 人, 主管护师 15 人, 副主任护师 6 人。中专学历 3 人, 专科学历 22 人, 本科学历 23 人, 均对本次研究目的完全了解, 并且积极配合研究的开展。

1.1.1 纳入标准: 具备注册护士执业资格证书者; 具有良好的职业道德和责任心者; 身体健康, 无重大疾病史者; 能够适应门诊护理工作的强度和节奏者; 充分了解研究的目的、意义和方法, 并自愿参与研究。

1.1.2 排除标准: 未持有有效的护士执业证书者; 由其他科轮岗到门诊的护士; 门诊护士轮岗到其他科室时间≥4 周; 每年请假时间≥4 周。

### 1.2 方法

1.2.1 参照组: 常规工作内容, 包括: ① 生命体征监测: 熟练掌握各种生命体征监测设备的使用方法, 确保监测数据的准确性和可靠性。② 急救仪器管理: 定期进行急救仪器使用培训, 做好急救仪器日常保养, 确保处于备用状态。③ 药品准备与管理: 严格按照医嘱和药品管理规定, 为患者准备药品。核对药品名称、剂量、用法等信息, 确保药品准确无误。④ 环境与清洁: 定期对门诊区域进行清洁和消毒工作, 确保环境整洁卫生。⑤ 紧急状况处理: 熟练掌握各种紧急状况的处理流程和方法, 如心跳呼吸骤停、低血糖昏迷、过敏性休克等。在遇到紧急状况时, 应保持冷静、果断, 迅速采取有效措施进行救治。

1.2.2 研究组: 护理人员常规工作期间加强基于自我效能理论管理干预, 方法为: (1) 提升策略: ① 增强专业知识与技能培训: 通过每月科室业务学习及定期举办培训班、讲座等形式, 加强门诊护理人员对突

事件处理流程、急救技能等方面的学习, 提高其应对突发事件的专业能力<sup>[3]</sup>。② 模拟演练与案例分析: 组织模拟演练和案例分析活动, 让护理人员在实践中积累经验, 提升应对突发事件时的应变能力和决策水平。③ 提高自我认知与情绪管理: 引导护理人员正确评估自己的能力和局限性, 学会在面对压力和挑战时保持冷静和自信, 提高情绪管理能力。④ 建立支持性团队文化: 营造团结、协作的团队氛围, 鼓励团队成员之间互相帮助、共同进步, 增强团队的凝聚力和战斗力。

(2) 实践应用: ① 制定应急预案: 根据门诊实际情况, 制定完善的应急预案, 明确各类突发事件的处理流程和责任人。同时, 设定清晰、可量化的工作目标, 并通过达成目标来增强自我效能感。② 提高护理人员对自我效能的认识: 通过讲座、小组讨论等形式, 向护理人员介绍自我效能理论及其在护理实践中的应用, 使其认识到自我效能对提高应对突发事件能力的重要性。③ 制定个性化的自我效能提升计划: 根据护理人员的个人特点和需求, 制定个性化的自我效能提升计划, 包括技能培训、案例分析、模拟演练等。④ 及时反馈和鼓励: 在干预过程中, 对护理人员的表现给予及时反馈和鼓励, 以提高其自信心和应对能力。⑤ 营造良好工作氛围: 构建积极、支持性的工作环境, 减少工作压力, 提升护理人员的工作满意度和自我效能感。

(3) 效果评估: ① 评估指标: 制定具体的评估指标, 如响应时间、处理效果、患者满意度等, 对门诊护理人员应对突发事件的能力进行量化评估。② 评估方法: 采用问卷调查、现场观察、案例分析等多种方法相结合的方式进行评估, 确保评估结果的客观性和准确性<sup>[4]</sup>。③ 结果分析: 对评估结果进行深入分析, 找出存在的问题和不足之处, 为后续的持续改进提供依据。

(4) 持续改进: ① 针对问题制定改进措施: 根据评估结果分析出的问题和不足之处, 制定具体的改进措施和计划。② 加强培训与演练: 针对改进措施中的重点和难点内容, 加强培训和演练力度, 确保护理人员能够熟练掌握相关知识和技能。③ 定期回顾与总结: 定期对改进措施的实施情况进行回顾和总结, 及时调整和完善改进措施, 形成持续改进的良性循环<sup>[5]</sup>。

### 1.3 判定标准

对比两组护理人员突发事件处理能力评分、管理满意度等相关数据, 通过针对收集数据对比, 判定护理效果。

### 1.4 统计学方法

运用 SPSS23.0 系统对调研中数据资料行分析并处

理, 运用 ( $\bar{x} \pm s$ , %) 代替数据中计数资料,  $t$ 、 $\chi^2$  检测两组差别对比率, 对比  $P < 0.05$  则说明两组实验价值凸显。

## 2 结果

### 2.1 统计两组护理人员突发事件处理能力评分, 内

容包括: 快速反应能力、有效沟通能力、团队协作能力, 各评分统计结果研究组高于参照组 ( $P < 0.05$ ), 见表 1。

2.2 统计护理人员管理满意度, 研究组总计 58 (100.00%); 参照组总计 49 (84.48%); 两组总满意率有明显差异 ( $P < 0.05$ ) 见表 2。

表 1 对比两组护理人员突发事件处理能力评分 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	快速反应能力	有效沟通能力	团队协作能力
研究组	58	93.03 ± 2.09	93.64 ± 2.13	92.53 ± 2.26
参照组	58	82.13 ± 2.22	82.41 ± 2.75	81.63 ± 2.28
P		<0.05	<0.05	<0.05

表 2 对比两组护理人员管理满意度 [ (n) % ]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	总满意率
研究组	58	45 (77.59%)	13 (22.41%)	0 (0.00%)	58 (100.00%)
参照组	58	26 (44.83%)	23 (39.66%)	9 (15.52%)	49 (84.48%)
P					<0.05

## 3 讨论

门诊作为医疗机构的重要组成部分, 每天接待大量患者, 承担着初步诊疗和转诊的重要职责。然而, 当门诊发生突发事件时, 往往会带来一系列严重的危害, 随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益增长, 门诊护理人员作为医疗机构中不可或缺的一部分, 其应对突发事件的能力显得尤为重要<sup>[6]</sup>。面对突发事件, 门诊护理人员需要迅速作出反应, 启动应急预案, 组织相关人员和物资进行处置。紧急响应能力的强弱直接关系到处理突发事件的速度和效果。护理人员应通过日常培训和模拟演练, 不断提高自身的紧急响应能力, 确保在关键时刻能够迅速、准确地应对各种突发情况。另外, 处理突发事件往往需要多个部门和人员共同参与。门诊护理人员作为医疗团队的一员, 需要具备良好的团队协作能力, 与其他部门和人员密切配合, 形成合力<sup>[7]</sup>。在团队协作中, 护理人员要发挥自己的专业优势, 提供有价值的意见和建议, 确保团队目标的实现。

自我效能理论是由美国心理学家班杜拉提出的, 它指的是个体对自己是否有能力完成某一行为所进行的推测与判断<sup>[8]</sup>。在医疗护理领域, 自我效能理论强调护理人员对自己能否有效应对各种护理任务和挑战的信心。对于门诊护理人员而言, 面对突发事件时, 自我效能的高低直接影响到其应对能力和护理效果。自我效能与护理工作之间存在密切关联<sup>[9]</sup>。护理人员的自我效能水平越高, 他们在面对患者时越能展现出自信和专业性, 从而更有效地进行沟通和宣教, 提升患者的满

意度<sup>[10]</sup>。同时, 提高自我效能的护理人员更能主动学习和更新知识, 提高护理技能, 为患者提供更优质的护理服务<sup>[11]</sup>。

自我效能与护理人员的突发事件处理能力密切相关。较高的自我效能能够促进护理人员在面对紧急情况时保持冷静、自信, 从而更好地发挥其专业技能和应变能力。相反, 较低自我效能可能导致护理人员在紧急情况下产生焦虑、恐慌等负面情绪, 影响其处理能力的发挥。通过定期的专业培训, 提高护理人员的专业知识和技能水平, 增强其应对突发事件的能力; 定期组织模拟演练活动, 让护理人员在模拟的紧急情况下进行实际操作, 锻炼其应变能力和心理素质。另外, 加强护理团队之间的沟通与协作, 提高团队协作能力, 共同应对突发事件。本次研究统计两组护理人员突发事件处理能力评分, 护理人员快速反应能力、有效沟通能力、团队协作能力, 各评分统计结果研究组高于参照组 ( $P < 0.05$ )。

自我效能与满意度之间存在密切的联系。护理人员表示, 通过培训和教育提高了自己的专业技能和应对挑战的能力; 设定明确目标使得工作更有方向性; 支持和反馈让他们感受到了更多的尊重和认可; 良好的团队氛围增强了他们的归属感。这些都极大地提升了他们的工作满意度。本次研究统计护理人员管理满意度研究组高于参照组 ( $P < 0.05$ ); 数据以研究组具有优势性。

综上所述基于自我效能理论在提升门诊护理人员

应对突发事件能力中的应用效果理想,可以降低突发事件发生率,提高护理人员处理突发事件的能力,增强管理措施满意度,具有广泛应用价值。

### 参考文献

- [1] 罗菊,陈玲燕,周华容. 保护动机理论下的个性化护理对2型糖尿病患者疾病感知控制及自我效能的影响[J]. 齐鲁护理杂志,2022,28(9):82-85. DOI:10.3969/j.issn.1006-7256.2022.09.025.
- [2] 周旻佳,杨海银,黄慧懿. 基于班杜拉自我效能理论护理模式对流感患者知行水平、生活质量及应对方式的影响[J]. 国际护理学杂志,2022,41(14):2637-2641. DOI:10.3760/cma.j.cn221370-20210407-00672.
- [3] 秦健秀,李丹. 基于自我效能理论的核心能力培训对急诊科护士的培训效果[J]. 护理实践与研究,2019,16(19):143-145. DOI:10.3969/j.issn.1672-9676.2019.19.062.
- [4] 林淑清,沈雪娟,洪彩霞. 发热门诊开设后急诊护理人员工作压力源与焦虑抑郁、自我效能及应对方式的相关性研究[J]. 中国当代医药,2024,31(11):125-128,134. DOI:10.3969/j.issn.1674-4721.2024.11.031.
- [5] 陈柳柳,杨柳,赵俊延,等. 护理人员预立医疗照护计划的沟通培训[J]. 护理学杂志,2020,35(10):47-50. DOI:10.3870/j.issn.1001-4152.2020.10.047.
- [6] 赵佳,张全英,侯靖宇,等. 突发事件下护理专业实习生学
- 业自我效能感及其影响因素分析[J]. 河南医学研究,2022,31(8):1392-1397. DOI:10.3969/j.issn.1004-437X.2022.08.011.
- [7] 周文敏,徐平,章倩敏. 互动式管理模式对初产妇自我效能、产后恢复及母乳喂养的影响[J]. 齐鲁护理杂志,2022,28(19):106-108. DOI:10.3969/j.issn.1006-7256.2022.19.033.
- [8] 万雅莉,刘云访,陈怿,等. 护理人员传染病突发事件防控能力的研究进展[J]. 护理学杂志,2024,39(2):126-129. DOI:10.3870/j.issn.1001-4152.2024.02.126.
- [9] 王利敏,鲁才红,胡梦云,等. 重大突发公共卫生事件下综合医院护理人员应急心理服务体系的构建[J]. 护理学杂志,2022,37(7):67-70. DOI:10.3870/j.issn.1001-4152.2022.07.067.
- [10] 李春林. 浅析突发公共卫生事件应急救援中护理人员素质的现状与对策[J]. 养生大世界,2021(21):165-166.
- [11] Roopalal Anandan; Wendy M. Cross; Michael Olosoji; Huy Nguyen. Mental health nurses' caring efficacy towards consumers with dual diagnosis: A descriptive study [J] Collegian. Volume 31, Issue 1. 2024. PP 40-47

**版权声明:** ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**